Rapport sur les plans et les priorités

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

2016-2017

L'honorable Mélanie Joly, C.P., députée
Ministre du Patrimoine Canadien

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada,
représentée par le président et premier dirigeant du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2016

Nº de catalogue BC9-12F-PDF
ISSN 2292-3454

Table des matières

Message de la ministre 1

Message du président et premier dirigeant 3

Section I : Vue d'ensemble des dépenses de l'organisation 5

- Profil de l'organisation 5
- Contexte organisationnel 6
- Dépenses prévues 17
- Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental 19
- Tendances relatives aux dépenses du ministère 20
- Dépenses par crédit voté 22

Section II : Analyse des programmes par résultat stratégique 23

- Résultat stratégique : Les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial 23
- Programme 1.1 : Création de contenu canadien 23
  - Sous-programme 1.1.1 : Contenu canadien diversifié 24
  - Sous-programme 1.1.2 : Contenu canadien attrayant 26
- Programme 1.2 : Connexion au système de communication 28
  - Sous-programme 1.2.1 : Services de communications de qualité .. 29
  - Sous-programme 1.2.2 : Services de communications abordables . 31
- Programme 1.3 : Protection au sein du système de communication 33
  - Sous-programme 1.3.1 : Services de communications qui renforcent la sécurité 34
  - Sous-programme 1.3.2 : Communications commerciales non sollicitées 36
- Services internes 38

Section III : Renseignements supplémentaires 41

- État des résultats condensé prospectif 41
- Tableaux de renseignements supplémentaires 42
- Dépenses fiscales et évaluations 42

Section IV : Coordonnées de l'organisation 43

Annexe : Définitions 45

Notes de fin de document 49

Message de la ministre

Chaque année, les organismes du portefeuille de Patrimoine canadien mettent en valeur le talent des créateurs canadiens et la diversité de notre culture et de notre patrimoine artistique, historique et documentaire. Ces organismes, notamment le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), jouent un rôle important afin d'assurer que le contenu canadien connaisse du succès et veiller à la promotion de services qui respectent nos deux langues officielles. Ils favorisent également la réussite du virage numérique dans des projets variés, tout en réaffirmant nos valeurs de respect et d'ouverture dans l'ensemble de leurs activités.

Les communications modernes sont essentielles à la participation des Canadiens à la vie démocratique et culturelle du pays. À titre de régulateur du système de communication du Canada, le CRTC veille à ce que tous les Canadiens aient accès à un système de communication de calibre mondial. Afin de respecter cet engagement, il examinera de plus près l'accessibilité du contenu audiovisuel ainsi que ses politiques touchant aux services de télécommunication de base au Canada. Cela permettra aux Canadiens de participer pleinement à l'économie numérique d'aujourd'hui.

À titre de ministre du Patrimoine canadien, je suis heureuse de vous présenter le *Rapport sur les plans et les priorités de 2016-2017* préparé par le CRTC. Je vous encourage à parcourir ce rapport pour avoir un aperçu des activités et des responsabilités du CRTC au cours de la prochaine année.

L'honorable Mélanie Joly

Une note sur le *Rapport sur les plans et les priorités de 2016-2017*

Le présent *Rapport sur les plans et les priorités de 2016-2017* du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) fournit de l'information sur la façon dont le CRTC compte appuyer le gouvernement pour la réalisation de notre programme au cours de l'année qui vient. J'ai la ferme conviction que le CRTC est prêt à m'appuyer et à collaborer avec nos partenaires, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du gouvernement, afin de respecter ses engagements envers les Canadiens. Cependant, comme nous nous sommes engagés à faire une reddition de compte plus efficace, le rapport de cette année sera le dernier présenté selon le cadre existant de présentation des rapports.

Le premier ministre et le président du Conseil du Trésor cherchent à simplifier et à rendre plus efficaces les processus redditionnels de manière à ce que le Parlement et les Canadiens puissent suivre les progrès du gouvernement dans ses efforts pour offrir de réels changements à la population. À l'avenir, les rapports du CRTC au Parlement seront davantage transparents en ce qui a trait à la façon dont nous utilisons nos ressources pour remplir nos engagements et produire des résultats concrets au profit des Canadiens.

Ces nouveaux mécanismes redditionnels permettront aux Canadiens de suivre plus facilement les progrès accomplis par le CRTC dans la réalisation de ses priorités, lesquelles ont été précisées dans la lettre de mandat que le premier ministre m'a envoyée.

L'honorable Mélanie Joly

Message du président et premier dirigeant

Je suis heureux de présenter le Rapport sur les plans et priorités du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) pour l'exercice 2016-2017. Le rapport présente les principales activités que le CRTC mènera afin d'accomplir sa mission qui est de s'assurer que les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial.

Le CRTC s'assurera que les Canadiens ont accès à du contenu captivant, ainsi qu'à un choix de services sans fil et Internet novateurs, peu importe la région du pays où ils demeurent. Il veillera aussi à ce que les Canadiens soient mieux protégés au sein du système de communication.

En décembre dernier, nous avons organisé, en collaboration avec l'Office national du film du Canada, une discussion sur la découvrabilité du contenu audiovisuel dans le monde numérique. En mai 2016, nous tiendrons le Sommet de la découvrabilité à Toronto. Cet événement international unique rassemblera d'éminents innovateurs et spécialistes de divers domaines qui exploreront les stratégies, outils et approches qui pourraient aider à faire connaître et découvrir le contenu aux auditoires du Canada et de l'étranger.

Le CRTC examinera également ses politiques sur les services de télécommunication de base. L'instance de grande portée qui y sera consacrée sera l'occasion de passer en revue les services de voix et d'Internet à large bande dont ont besoin les Canadiens pour participer pleinement à l'économie numérique et pour avoir accès aux services importants en ligne, comme les soins de santé, la formation, ainsi que les services bancaires et gouvernementaux.

Le système de communication peut aider à améliorer la sécurité des Canadiens. Dans les prochains mois, nous établirons des normes qui régiront la transmission, sur les téléphones cellulaires, de messages d'alerte lors des situations d'urgence afin de protéger la vie et les biens des citoyens. Nous nous assurerons également que le système de télécommunication est prêt à accueillir les services 9-1-1 de prochaine génération, services qui permettront aux Canadiens de recourir à d'autres modes de communication pour obtenir de l'aide d'urgence par l'envoi, par exemple, de textos, de photographies et de vidéos aux centres d'appels 9-1-1. De plus, nous continuerons à déployer des efforts pour promouvoir le respect de la *Loi canadienne anti-pourriel*, des Règles sur les télécommunications non sollicitées et du Registre de communication avec les électeurs.

Afin d'appuyer ces initiatives, le CRTC mobilisera les Canadiens et continuera à travailler avec ses partenaires du Canada et de l'étranger.

Jean-Pierre Blais

Section I : Vue d'ensemble des dépenses de l'organisation

Profil de l'organisation

Ministre de tutelle : L'honorable Mélanie Joly, ministre du Patrimoine canadien

Premier dirigeant : Jean-Pierre Blais, président et premier dirigeant

Portefeuille ministériel : Patrimoine canadien

Instruments habilitants :

- *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*[i]
- *Loi sur Bell Canada*[ii]
- *Loi sur la radiodiffusion*[iii]
- *Loi sur les télécommunications*[iv]
- *Loi électorale du Canada*[v]
- *Loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique et modifiant la Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, la Loi sur la concurrence, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et la Loi sur les télécommunications*[vi], appelée ci-après « Loi canadienne anti-pourriel » ou « LCAP » dans ce document.

Année de création : 1968

Contexte organisationnel

Raison d'être et responsabilités

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est un tribunal administratif chargé de réglementer et de surveiller les systèmes de radiodiffusion et de télécommunications canadiens dans l'intérêt du public, en plus de protéger la vie privée et d'assurer la sécurité des Canadiens.

Les principales responsabilités du CRTC comprennent notamment ce qui suit :

Politiques réglementaires, mise en œuvre des lois et réglementation

- Élaborer des politiques réglementaires pour le système de communication canadien;
- Approuver les fusions, les acquisitions et les changements de propriété des entreprises de distribution de radiodiffusion;
- Approuver les tarifs et les ententes concernant certains services de télécommunication;
- Attribuer, renouveler et modifier les licences des entreprises de distribution de radiodiffusion et de programmation;
- Régler les différends liés à la concurrence.

Sensibilisation et engagement auprès des intervenants et des Canadiens

- Consulter et informer les Canadiens;
- Répondre aux demandes de renseignements et aux plaintes des Canadiens;
- Collaborer avec les partenaires canadiens et internationaux dans les dossiers;
- Favoriser la coréglementation et l'autoréglementation de l'industrie au moyen de consultations, de comités et de groupes de travail.

Surveillance, conformité et application de la loi

- Surveiller le système canadien de communication et produire des rapports à son sujet;
- Promouvoir le respect des lois, des règlements et des règles, dont les *Règles sur les télécommunications non sollicitées*, la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP) et le Registre de communication avec les électeurs, et garantir la conformité.

De plus, le CRTC met à jour annuellement un plan triennal[vii] qui détaille les activités prévues sous ses trois piliers, soit créer, brancher et protéger.

Le CRTC s'acquitte de ses responsabilités en priorisant les Canadiens en tant que citoyens, créateurs et consommateurs. Le système de communication du Canada continue d'évoluer de manière complexe et dynamique, sans compter qu'il occupe une place de plus en plus importante dans la vie des Canadiens.

Résultats stratégiques et architecture d'alignement des programmes

1. Résultat stratégique : Les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial

1.1 Programme : Création de contenu canadien

1.1.1 Sous-programme : Contenu canadien diversifié

1.1.2 Sous-programme : Contenu canadien attrayant

1.2 Programme : Connexion au système de communication

1.2.1 Sous-programme : Services de communications de qualité

1.2.2 Sous-programme : Services de communications abordables

1.3 Programme : Protection au sein du système de communication

1.3.1 Sous-programme : Services de communications qui renforcent la sécurité

1.3.2 Sous-programme : Communications commerciales non sollicitées

Services internes

Priorités organisationnelles

Priorité : Moderniser le cadre de réglementation visant le système canadien de radiodiffusion

Description

Le CRTC a le mandat législatif de réglementer et de surveiller le système de radiodiffusion au Canada. La programmation télévisuelle et radiophonique offerte par le système de radiodiffusion est importante pour les Canadiens en tant que source de nouvelles et d'information, ainsi que pour les divertir, les éclairer et leur fournir une riche expérience culturelle et sociale commune. En cette ère de technologies numériques, marquée par une abondance d'émissions régulières et sur demande offertes sur une vaste gamme de plateformes (p. ex., câble, satellite, Internet et dispositifs mobiles), le système de radiodiffusion doit continuer d'offrir des émissions diversifiées et captivantes. L'approche du CRTC en matière de réglementation du système de radiodiffusion comprend la mise en œuvre du cadre réglementaire actualisé décrit dans les décisions découlant de l'instance Parlons télé afin de garantir que le système de radiodiffusion s'adapte aux progrès de l'industrie et à l'évolution des besoins des Canadiens en tant que consommateurs, créateurs et citoyens, et ce, pour les années à venir.

Type de priorité[1]

Priorité déjà établie

Initiatives clés appuyant les priorités

Initiatives prévues	Date de mise en œuvre	Date d'achèvement	Lien à l'architecture d'alignement des programmes
• Mettre en œuvre les décisions et commencer à surveiller l'efficacité des nouvelles politiques liées au cadre réglementaire, publié en mars 2015, découlant de Parlons télé. Parlons télé était une instance à plusieurs étapes qui visait à établir un cadre axé sur l'avenir afin d'orienter l'évolution de la télévision au Canada. Au terme de l'instance, le CRTC a publié des décisions et trois nouvelles politiques connexes et a instauré des changements de manière mesurée et	Mars 2015	À déterminer	1.1 Création de contenu canadien

1. Les différents types de priorités sont les suivants : priorité déjà établie – établie au cours du premier ou du deuxième exercice précédant l'exercice visé dans le rapport; priorité permanente – établie au moins trois exercices avant l'exercice visé dans le rapport; priorité nouvelle – établie au cours de l'exercice visé dans le rapport sur les plans et les priorités ou le rapport ministériel sur le rendement.

responsable. Les politiques favoriseront la création d'une programmation canadienne captivante et diversifiée, maximiseront les choix pour les téléspectateurs et permettront aux consommateurs de faire des choix éclairés concernant les fournisseurs de services de télévision. Le CRTC poursuit aussi d'autres initiatives liées au système de radiodiffusion, y compris ce qui suit :			
• Accueillir le Sommet de la découvrabilité : un événement international unique, de calibre mondial et faisant autorité, afin de rassembler des innovateurs et spécialistes réputés de divers domaines pour discuter de démarches, de modèles d'entreprise, de stratégies et de mécanismes axés sur l'avenir pour aider les émissions canadiennes à se démarquer et à capter l'attention des auditoires habitués à une abondance de contenu, sans égard aux frontières.	Mai 2016	Mai 2016	
• Tenir des audiences et publier des décisions relatives à certains télédiffuseurs de langue française et anglaise.	Janvier 2016	Mai 2016	
• Continuer (i) d'établir les conditions et de délivrer les licences pour les activités des entreprises de radiodiffusion au Canada, (ii) de traiter les demandes en matière de radiodiffusion et (iii) de répondre aux demandes de règlement, officiel et officieux, de différends.	En cours	En cours	

Priorité : Améliorer l'accès à des services de communication évolués et concurrentiels

Description

Le système de communication canadien permet aux Canadiens de participer à la vie démocratique, économique, sociale et culturelle de leur pays, de leur région, de leur province et de leur collectivité. Pour les entreprises canadiennes, le système de communication est un élément clé afin de servir leurs clients et d'aider leurs employés à travailler de manière plus productive. Une saine concurrence entre les divers fournisseurs de services est nécessaire dans tout le pays pour que les Canadiens, y compris ceux vivant en région rurale et éloignée, ainsi que ceux qui ont des handicaps, aient accès à un système de communication de calibre mondial. Guidé par son mandat législatif, le CRTC réglemente lorsque les forces du marché ne suffisent pas à produire, à promouvoir et à maintenir un marché des services de télécommunication concurrentiel. Parmi les mesures réglementaires ainsi prises, mentionnons celle obligeant les grandes entreprises de téléphonie titulaires et de câblodistribution à fournir à leurs concurrents l'accès aux services de télécommunication essentiels de gros de manière à encourager des investissements et une innovation soutenus, ainsi qu'à offrir davantage de choix aux consommateurs canadiens.

Type de priorité

Priorité déjà établie

Initiatives clés appuyant les priorités

Initiatives prévues	Date de mise en œuvre	Date d'achèvement	Lien à l'architecture d'alignement des programmes
• Effectuer un examen des politiques du CRTC relatives aux services de télécommunication de base au Canada, y compris tenir une audience publique avec comparution et rendre les décisions connexes. Dans le cadre de cet examen, le CRTC (i) déterminera les services de télécommunication (p. ex., services téléphoniques et à large bande) dont tous les Canadiens ont besoin pour participer pleinement à l'économie numérique, (ii) examinera le rôle que joue le CRTC pour garantir la disponibilité de services de télécommunication de base abordables pour tous les Canadiens, (iii) évaluera la disponibilité des services de télécommunication dans l'ensemble du pays et (iv)	Avril 2015	À déterminer	1.2 Connexion au système de communication

vérifiera s'il y a, au Canada, des régions qui sont mal desservies ou qui ne sont pas desservies du tout.			
• Faire le suivi de la mise en œuvre des politiques réglementaires récentes, par exemple celles qui établissent le cadre de réglementation des services filaires et sans fil mobiles de gros, afin d'assurer une application rapide et efficace des mesures connexes.	Mai 2015 (sans fil) Juillet 2015 (filaire)	À déterminer	
• Continuer à traiter les demandes et à prendre des décisions à leur égard, notamment les demandes de révision et de modification portant sur des ordonnances et des décisions en matière de télécommunication ainsi qu'à répondre aux demandes de règlement de différends assisté par le personnel.	En cours / lorsque requis	En cours / lorsque requis	

Priorité : Améliorer la sécurité des Canadiens au sein du système des communications

Description

Les Canadiens font de plus en plus appel aux services de communications qui utilisent les technologies numériques. L'utilisation de ces services améliore la vie des Canadiens. Par exemple, ces services peuvent améliorer la sécurité des Canadiens en permettant un accès plus efficace aux services d'urgence (p. ex., les services 911) et en les avertissant au moment opportun de dangers imminents. Par contre, les services numériques exposent aussi les Canadiens à des communications non sollicitées qui pourraient violer leur vie privée ou les dissuader de participer à l'économie numérique. Ces communications comprennent les appels de télémarketing, les messages électroniques commerciaux non sollicités, la modification non autorisée des données de transmission ainsi que l'installation non autorisée de programmes informatiques. De plus, il est essentiel au processus démocratique de protéger les Canadiens contre les appels frauduleux ou trompeurs dans le contexte des élections fédérales.

Type de priorité

Priorité déjà établie

Initiatives clés appuyant les priorités

Initiatives prévues	Date de mise en œuvre	Date d'achèvement	Lien à l'architecture d'alignement des programmes
• Continuer d'améliorer le rendement du système de services d'urgence 9-1-1.	En cours	En cours	1.3 Protection au sein du système de communication
• Promouvoir et surveiller la conformité aux lois, aux règles et aux règlements pertinents, mener des enquêtes et prendre des mesures d'application de la loi, y compris imposer des sanctions administratives pécuniaires en cas de non-conformité.	En cours[viii]	En cours	
• Accroître la collaboration avec des organismes internationaux et le secteur privé au chapitre des activités d'application de la loi et de questions émergentes, y compris la mystification de l'identification de l'appelant.	Octobre 2013	À déterminer	
• Évaluer l'efficacité du nouveau Registre de communication avec les électeurs à la suite des élections fédérales d'octobre 2015 et apporter les modifications requises, le cas échéant, pour protéger les électeurs canadiens contre des appels malveillants ou trompeurs au cours des élections.	Janvier 2016	Mars 2017	

Priorité : Mettre sur pied une organisation à rendement élevé

Description

La création d'une organisation à rendement élevé est un élément essentiel pour permettre au CRTC de s'assurer que les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial. Un milieu de travail sain et enrichissant, un effectif compétent et productif ainsi que des processus opérationnels efficaces sont essentiels au succès du CRTC en matière de prestation de services aux Canadiens.

Type de priorité

Priorité déjà établie

Initiatives clés appuyant les priorités

Initiatives prévues	Date de mise en œuvre	Date d'achèvement	Lien à l'architecture d'alignement des programmes
• Continuer de nous aligner sur les priorités et les projets du gouvernement du Canada relatifs à l'efficacité des programmes.	En cours	En cours	Services internes
• Continuer de fournir au personnel et aux conseillers les outils et la formation dont ils ont besoin pour être en mesure de travailler efficacement.	En cours	En cours	

Pour obtenir plus de renseignements sur les priorités organisationnelles, consulter la lettre de mandat du ministre sur le site Web du Premier ministre du Canada[ix].

Analyse des risques

De nos jours, aucune entreprise, industrie ou organisation n'est à l'abri des incidences de l'évolution rapide des technologies ou du changement des habitudes des Canadiens dans leurs interactions avec ces technologies. Puisque les industries et les activités réglementées par le CRTC sont à l'avant-plan de la révolution numérique (y compris des tendances comme la consommation fragmentée de contenus, la prolifération des plateformes, l'intégration verticale des canaux de distribution, la demande croissante pour l'accès à large bande et les possibilités croissantes d'utilisations malveillantes), divers risques pourraient nuire à la capacité du CRTC de bien servir l'intérêt public et de répondre aux attentes des Canadiens. Voici certains risques importants, et les mesures d'atténuation adoptées par le CRTC.

Principaux risques

Risque	Stratégie d'atténuation du risque	Lien à l'architecture d'alignement des programmes
Le CRTC ne réussira peut-être pas à assurer la création d'une riche offre de contenu canadien et d'un choix de services de communication de qualité et abordables pour les Canadiens.	• Le CRTC continuera de surveiller et d'analyser de manière stratégique les conditions du marché et les progrès technologiques afin de faire évoluer les politiques de réglementation. • Le CRTC entretiendra un	1.1 Création de contenu canadien 1.2 Connexion au système de communications

	dialogue continu avec les Canadiens, les créateurs et les fournisseurs de services pour cerner et analyser les tendances. • Le CRTC continuera de collaborer avec des parties externes quant à la promotion et la découvrabilité des émissions créées par des Canadiens.	
Le CRTC ne réussira peut-être pas à prévoir les besoins des Canadiens en matière de protection de la vie privée et de sécurité au sein du système de communication ni à y répondre efficacement.	• Le CRTC poursuivra ses efforts collaboratifs avec diverses organisations internationales et canadiennes clés afin de renforcer ses mécanismes de protection. • Le CRTC axera ses efforts en matière d'application de la loi grâce à une démarche fondée sur le renseignement, et rendra publics les cas ayant des incidences majeures afin de protéger les Canadiens et de promouvoir la conformité. • Le CRTC sensibilisera davantage le public afin que les Canadiens soient en mesure de se protéger au sein du système de communication. • Le CRTC recherchera de manière proactive des améliorations possibles aux réseaux 9-1-1 et modifiera sa réglementation au besoin.	1.3 Protection au sein du système de communication
L'effectif du CRTC pourrait ne pas avoir accès aux outils, aux compétences et au savoir-faire requis au bon moment pour remplir le mandat de l'organisation.	• Le CRTC continuera de mener ses activités de planification stratégique des ressources humaines, y compris la gestion des talents, la formation et l'apprentissage et, enfin, la	Tous les programmes et services internes

	planification de la relève. • Le CRTC examinera son modèle actuel de gestion des ressources humaines et élaborera des méthodes et des procédures pour répondre aux besoins actuels et futurs. • Le CRTC envisagera des formules novatrices – partenariats (internes et externes), stratégies et approches – pour améliorer son bassin de connaissances et pour accéder à un savoir-faire et à des outils spécialisés.	

Description des risques

Alors que les Canadiens consomment du contenu et des services sur de multiples plateformes de radiodiffusion et de télécommunication, le CRTC continue d'envisager de nouvelles démarches pour atteindre les objectifs en matière de politique prévus dans la *Loi sur la radiodiffusion* et la *Loi sur les télécommunications*. Dans le cadre de ces objectifs, le CRTC veut s'assurer que les Canadiens ont accès à du contenu canadien et à des services de radiodiffusion et de télécommunication de qualité et abordables. Afin de réaliser ces objectifs, le CRTC a tenu l'instance Parlons télé en 2014 et publié de nouvelles politiques connexes. La prochaine étape consistera à surveiller comment l'industrie de la radiodiffusion met en œuvre le nouveau cadre réglementaire qui régit le système canadien de radiodiffusion. De plus, le CRTC organise un Sommet de la découvrabilité pour explorer des façons d'amener les émissions canadiennes à se démarquer parmi un abondant contenu sur de multiples plateformes. L'évolution des besoins et des préférences des Canadiens en matière de services de télécommunication ainsi que l'émergence de nouveaux fournisseurs et de nouveaux services créent des défis pour la capacité d'atteindre les objectifs de politique du CRTC en vertu de la *Loi sur les télécommunications*. Le CRTC examine donc ses politiques relatives aux services de télécommunication de base au Canada afin de mieux comprendre les besoins des Canadiens à l'égard de ces services.

Les possibilités croissantes d'utilisation malveillante de la technologie obligent le CRTC à continuellement chercher de nouvelles manières de renforcer la protection de la vie privée et la sécurité des Canadiens au sein du système de communication et à adapter ses programmes, politiques, règles et règlements. Le CRTC continuera de collaborer avec les principaux intervenants ainsi que le grand public pour renforcer ses mécanismes de protection. Il élaborera

des outils de sensibilisation du public pour permettre aux Canadiens de se protéger contre les télécommunications importunes et les menaces en constante évolution. Il continuera d'enquêter sur les violations et prendra des mesures stratégiques pour s'assurer que les entités respectent la loi.

Il est impossible pour le personnel du CRTC de posséder un savoir-faire dans chaque aspect de la révolution technologique. Néanmoins, le CRTC tentera de remplir son mandat en élaborant des plans d'action stratégiques en matière de ressources humaines et en ayant recours à des projets de gestion des talents, à des programmes d'apprentissage organisés et ciblés, à des stratégies de rotation d'emplois et à de plans de transfert des connaissances et de relève. En outre, il établira des partenariats pour l'aider à développer ses bases de connaissances et de données probantes et à tirer parti de la prochaine génération d'expertise dont il aura besoin.

Dépenses prévues

Ressources financières budgétaires (en dollars)

	Budget principal des dépenses 2016-2017	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019
Dépenses brutes	59 808 783	59 808 783	59 808 783	59 808 783
Recettes disponibles	47 685 088	47 685 088	47 685 088	47 685 088
Dépenses nettes	12 123 695	12 123 695	12 123 695	12 123 695

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

2016-2017	2017-2018	2018-2019
465	465	465

Sommaire de la planification budgétaire pour les résultats stratégiques et les programmes (en dollars)

Résultats stratégiques, programmes et Services internes	Dépenses 2013-2014	Dépenses 2014-2015	Dépenses projetées 2015-2016	Budget principal des dépenses 2016-2017 (*note*)	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019
Résultat stratégique : 1 : Les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial							
1.1 Création de contenu canadien	19 411 193	15 249 755	15 316 498	15 102 446	15 102 446	15 102 446	15 102 446
1.2 Connexion au système de communication	23 620 843	18 042 288	19 151 186	19 726 258	19 726 258	19 726 258	19 726 258
1.3 Protection au sein du système de communication		10 458 959	10 880 771	11 107 795	11 107 795	11 107 795	11 107 795
Total partiel	43 032 036	43 751 002	45 348 455	45 936 499	45 936 499	45 936 499	45 936 499
Services internes – Total partiel	14 539 502	14 017 378	14 586 830	13 872 284	13 872 284	13 872 284	13 872 284
Total	57 571 538	57 768 380	59 935 285	59 808 783	59 808 783	59 808 783	59 808 783
Recettes disponibles	47 191 677	46 322 218	47 624 947	47 685 088	47 685 088	47 685 088	47 685 088
Dépenses nettes totales	10 379 861	11 446,162	12 310 338	12 123 695	12 123 695	12 123 695	12 123 695

Note : Le total présenté dans cette colonne montre le budget d'exploitation total du CRTC, qui inclut des recettes affectées aux dépenses de 47 685 088 $ et le montant de 12 123 695 $ prévu dans le budget principal des dépenses pour 2016-2017. Les renseignements financiers présentés à la section II sont une ventilation par programme du budget d'exploitation total du CRTC.

Les dépenses réelles et prévues tiennent compte des dépenses brutes, ce qui comprend les recettes disponibles et les dépenses législatives pour les régimes d'avantages sociaux.

La section intitulée Tendances relatives aux dépenses du ministère contient plus de renseignements et de justifications sur les dépenses annuelles ainsi que sur les tendances et les écarts concernant les dépenses.

Pour l'exercice 2013-2014, le CRTC a reçu l'autorisation du Conseil du Trésor du Canada (Conseil du Trésor) pour réviser son architecture d'alignement des programmes afin d'inclure les programmes suivants : Création de contenu canadien, Connexion au système de communication et Services internes. Le Conseil du Trésor a approuvé une modification additionnelle pour 2014-2015, soit l'ajout du programme Protection au sein du système de communication. Ce nouveau

programme était financé par la réaffectation de ressources provenant des trois programmes qui existaient en 2013-2014.

Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental

Harmonisation des dépenses prévues pour 2016-2017 avec le cadre pangouvernemental[x] (en dollars)

Résultat stratégique	Programme	Secteur de dépenses	Résultat du gouvernement du Canada	Dépenses prévues 2016-2017
Les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial	1.1 Création de contenu canadien	Affaires sociales	Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques	15 102 446
	1.2 Connexion au système de communication	Affaires économiques	Un marché équitable et sécurisé	19 726 258
	1.3 Protection au sein du système de communication	Affaires sociales	Un Canada sécuritaire et sécurisé	11 107 795

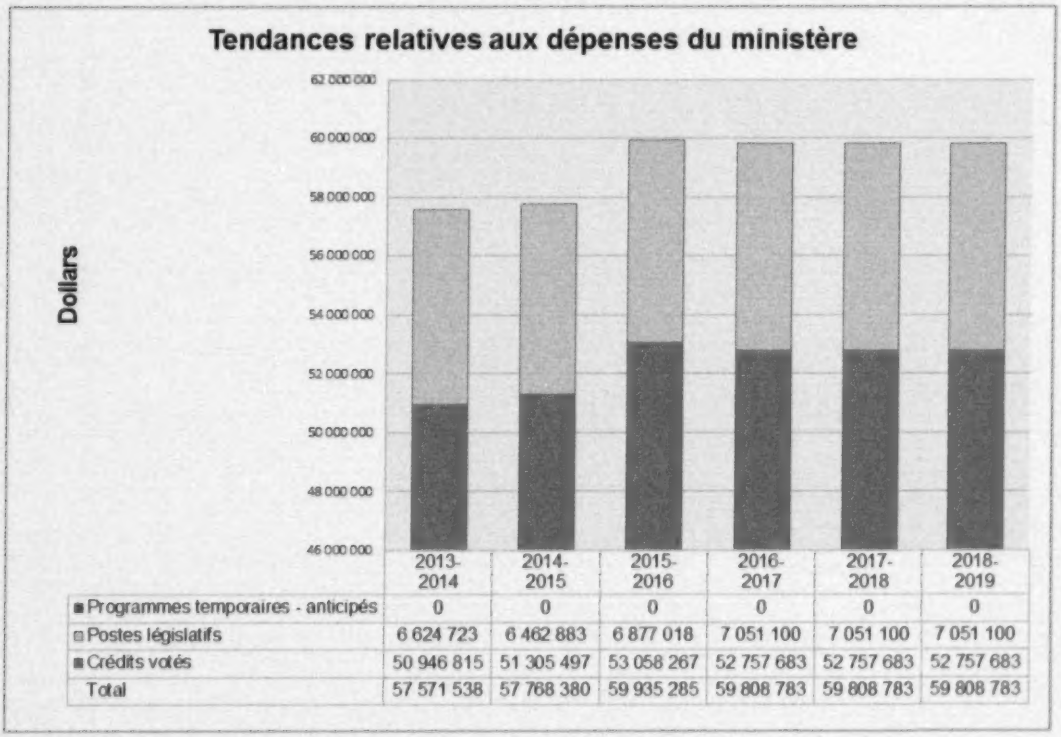
Total des dépenses par secteur de dépenses (en dollars)

Secteur de dépenses	Total des dépenses prévues
Affaires économiques	19 726 258
Affaires sociales	26 210 241
Affaires internationales	-
Affaires gouvernementales	-

Tendances relatives aux dépenses du ministère

Pour l'exercice 2016-2017, le CRTC prévoit des dépenses 59,8 millions de dollars pour atteindre les résultats escomptés de ses activités de programme et contribuer à l'atteinte de son résultat stratégique.

Le graphique ci-dessous illustre la tendance du CRTC en matière de dépenses de 2013-2014 à 2018-2019.



	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Programmes temporaires - anticipés	0	0	0	0	0	0
Postes législatifs	6 624 723	6 462 883	6 877 018	7 051 100	7 051 100	7 051 100
Crédits votés	50 946 815	51 305 497	53 058 267	52 757 683	52 757 683	52 757 683
Total	57 571 538	57 768 380	59 935 285	59 808 783	59 808 783	59 808 783

Pour les exercices 2013-2014 et 2014-2015, les dépenses réelles représentaient les dépenses réelles déclarées dans les Comptes publics du Canada. L'accroissement des dépenses réelles entre 2013-2014 et 2014-2015 est une combinaison d'augmentations dans les dépenses relatives à a) un paiement de transition ponctuel visant le versement de salaires impayés; b) des paiements pour des rajustements de salaire visés par des conventions collectives ratifiées; c) des dépenses encourues lors d'activités de surveillance de la conformité et d'exécution de la loi antipourriel du Canada, laquelle est entrée en vigueur le 1er juillet 2014; et d) des dépenses liées à la mise en œuvre du programme entourant le Registre de communication avec les électeurs.

L'accroissement des dépenses prévues en 2015-2016 est une combinaison de dépenses liées à l'achèvement du développement et de la mise en œuvre du programme entourant le Registre de communication avec les électeurs et de dépenses liées à la surveillance des vitesses de la large bande et des pratiques liées aux réseaux des fournisseurs de services Internet ainsi qu'à la découvrabilité des programmes canadiens.

Les dépenses prévues pour les exercices 2016-2017 à 2018-2019 correspondent au niveau de dépenses planifié et approuvé dans le budget principal. À l'heure actuelle, aucun montant supplémentaire au-delà du budget principal n'a été approuvé. On ne sait pas si du financement supplémentaire pour des dépenses telles que des rajustements salariaux découlant de nouvelles conventions collectives et des rajustements reportés seront nécessaires; il n'est donc pas comptabilisé.

Dépenses par crédit voté

Pour obtenir des renseignements au sujet des crédits du CRTC, veuillez consulter le Budget principal des dépenses 2016-2017[xi].

Section II : Analyse des programmes par résultat stratégique

Résultat stratégique : Les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial

Programme 1.1 : Création de contenu canadien

Description

Ce programme vise à garantir une richesse en matière d'offre de contenu canadien à l'ensemble des Canadiens sur une variété de plates-formes. Dans le processus de ses ordonnances, décisions, cadres de réglementation et d'autres activités réglementaire, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) encourage la création relative à l'expression canadienne en fournissant un large éventail d'émissions dans lesquelles les Canadiens ont la possibilité d'exprimer leurs états d'esprit, leurs opinions, leurs idées, leurs valeurs et leur créativité artistique. En diffusant du contenu canadien dans des émissions de divertissement et en offrant de l'information ainsi qu'une analyse concernant le Canada, le CRTC donne l'occasion aux Canadiens de participer à la vie démocratique et culturelle de leur pays.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

	Budget principal des dépenses 2016-2017	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019
Dépenses brutes	15 102 446	15 102 446	15 102 446	15 102 446
Recettes disponibles	13 116 212	13 116 212	13 116 212	13 116 212
Dépenses nettes	1 986 234	1 986 234	1 986 234	1 986 234

Ressources humaines (ETP)

2016-2017	2017-2018	2018-2019
115	115	115

Mesure du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Le système de radiodiffusion fournit aux	Dépenses totales liées à des projets d'émissions	2,6 milliards de dollars	31 mars 2017

Canadiens une vaste gamme d'émissions canadiennes.	de télévision canadienne		

Faits saillants de la planification

Le CRTC continuera de s'assurer que le système de radiodiffusion offre aux Canadiens une riche gamme d'émissions canadiennes. La contribution à ce programme sera mesurée en fonction du total des dépenses de l'industrie en émissions de télévision canadiennes.

En plus de son initiative Parlons télé et du Sommet de la découvrabilité décrits dans le cadre de la première priorité à la section I, le CRTC mènera diverses activités pour encourager les investissements dans la production et la promotion d'émissions canadiennes. Parmi ces activités, mentionnons l'examen des politiques relatives au financement des productions indépendantes, la surveillance des émissions pour enfants et la mise en œuvre d'un processus de certification souple à l'intention des créateurs canadiens pour favoriser la création d'émissions canadiennes à gros budgets ou fondées sur des romans à succès d'auteurs canadiens. Le CRTC terminera son examen de la programmation locale et communautaire, lequel vise à s'assurer que les politiques et les mesures réglementaires devant favoriser la production d'émissions de télévision communautaire pertinentes sur le plan local et reflétant la réalité locale sont en place.

Sous-programme 1.1.1 : Contenu canadien diversifié

Description

Comme énoncé dans la *Loi sur la radiodiffusion* et indiqué dans ses processus d'attribution de licences de radiodiffusion et cadres de réglementation, le CRTC appuiera la création d'une programmation canadienne diversifiée offrant à tous les Canadiens un juste équilibre entre les émissions d'information et les émissions de divertissement. Le CRTC veillera à ce que les émissions canadiennes soient offertes tant dans les langues officielles que minoritaires. En ayant accès à plusieurs sources d'information locales, régionales, et nationales, les Canadiens seront mieux renseignés et pourront ainsi participer activement à la vie démocratique du pays.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019
Dépenses brutes	7 349 797	7 349 797	7 349 797
Recettes disponibles	6 383 171	6 383 171	6 383 171
Dépenses nettes	966 626	966 626	966 626

Ressources humaines (ETP)

2016-2017	2017-2018	2018-2019
54	54	54

Mesure du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Une diversité de contenu canadien est créée et diffusée	Pourcentage des entreprises examinées conformes aux exigences réglementaires liées à la diffusion d'émissions canadienne	90 %	31 mars 2017
	Pourcentage des entreprises examinées conformes aux exigences réglementaires liées aux dépenses et/ou à la contribution à des fonds ou à des initiatives appuyant la création de contenu canadien	90 %	31 mars 2017

Faits saillants de la planification

Le CRTC continuera de mettre en œuvre de nouvelles démarches novatrices pour appuyer la création d'une programmation canadienne diversifiée. L'efficacité de ce programme sera mesurée en fonction du niveau de conformité des entreprises de radiodiffusion aux exigences réglementaires relatives à la diffusion d'émissions canadiennes et aux dépenses connexes.

Le CRTC continuera de s'assurer que le système de radiodiffusion canadien offre une vaste gamme d'émissions qui reflètent la diversité (linguistique, géographique, culturelle et démographique) des Canadiens. En particulier, il prendra des mesures pour s'assurer que ses

politiques en matière de diversité culturelle, de radio ethnique et autochtone et de programmation locale et communautaire sont à jour et adaptées au contexte actuel.

Le CRTC favorisera l'accès à des services de radiodiffusion de langue officielle en milieu minoritaire et encouragera les titulaires à accroître la production et la diffusion d'émissions produites à l'échelle régionale à l'intention des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Sous-programme 1.1.2 : Contenu canadien attrayant

Description

En imposant des conditions aux radiodiffuseurs et aux entreprises de distribution, le CRTC veille à ce que les Canadiens aient accès à une programmation canadienne de haute qualité qui s'appuie sur de solides valeurs de production. Les programmes dramatiques et les comédies canadiennes qui incarnent nos valeurs et nos attitudes séduiront les Canadiens.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019
Dépenses brutes	7 752 649	7 752 649	7 752 649
Recettes disponibles	6 733 041	6 733 041	6 733 041
Dépenses nettes	1 019 608	1 019 608	1 019 608

Ressources humaines (ETP)

2016-2017	2017-2018	2018-2019
61	61	61

Mesure du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Création d'émissions canadiennes intéressantes de qualité	Pourcentage de l'écoute totale en télévision consacrée aux émissions canadiennes	48 %	31 mars 2017
	Pourcentage moyen de l'écoute radiophonique consacrée au contenu canadien	50 %	31 mars 2017

Faits saillants de la planification

Le CRTC continuera de s'assurer qu'on crée des émissions canadiennes captivantes et il mesurera les incidences du sous-programme en fonction de la consommation de contenu canadien à la télévision et à la radio.

Le CRTC tiendra des audiences publiques et publiera des décisions concernant les demandes de renouvellement de licences pour les stations de télévision de langue française détenues par Québecor Média inc., Remstar Diffusion et Télé-Québec, ainsi que pour les stations de télévision de langue anglaise détenues par Bell Média inc., Shaw Media Inc., Corus Entertainment Inc. et Rogers Media Inc. Le CRTC tiendra aussi une audience publique afin d'examiner le cadre réglementaire qui régit la musique vocale de langue française, dans le cadre duquel il présentera des moyens novateurs d'appuyer cette musique dans le contexte numérique actuel.

Conformément au cadre réglementaire découlant de l'instance Parlons télé, les conditions de licence associées à la protection des genres seront éliminées au moment du renouvellement des licences, ce qui permettra aux radiodiffuseurs de mieux servir leurs auditoires. Pour assurer la création d'émissions captivantes, et puisqu'il mise d'avantage sur la qualité plutôt que la quantité, le CRTC tiendra surtout compte des montants investis dans la programmation canadienne plutôt que sur le nombre d'heures produites.

La politique du CRTC sur la substitution simultanée[xii] permettra aux radiodiffuseurs canadiens de maximiser leurs auditoires et leurs revenus afin de favoriser la création d'émissions canadiennes captivantes. Le CRTC adoptera aussi de nouvelles mesures pour réduire les erreurs en matière de substitution simultanée, lesquelles sont source de frustration pour les téléspectateurs canadiens.

Le CRTC surveillera la mise en œuvre d'un système de mesure de l'auditoire fondé sur les boîtiers décodeurs. Ce système vise à aider les radiodiffuseurs à mieux comprendre les besoins et les intérêts des téléspectateurs canadiens.

Programme 1.2 : Connexion au système de communication

Description

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes favorise le développement ordonné d'un système de communication pour tous les Canadiens afin de renforcer la structure sociale et économique du Canada, ainsi qu'à améliorer la sécurité et les intérêts des Canadiens. Ce programme vise à garantir que les Canadiens aient accès à un choix de services de communication de qualité et novateurs à des prix abordables et notamment à du contenu canadien captivant et créatif.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

	Budget principal des dépenses 2016-2017	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019
Dépenses brutes	19 726 258	19 726 258	19 726 258	19 726 258
Recettes disponibles	17 184 045	17 184 045	17 184 045	17 184 045
Dépenses nettes	2 542 213	2 542 213	2 542 213	2 542 213

Ressources humaines (ETP)

2016-2017	2017-2018	2018-2019
148	148	148

Mesure du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Le système de communication offre aux Canadiens des choix de services de communications de qualité et abordables.	Pourcentage de revenus de services de télécommunication de détail provenant de marchés concurrentiels	94 %	31 mars 2017

Faits saillants de la planification

Le CRTC continuera de s'assurer que le système de communication canadien offre des options de services abordables et de qualité. Le CRTC mesurera l'efficacité de ce sous-programme en fonction du pourcentage des revenus des services de télécommunication de détail qui

proviennent de marchés concurrentiels (c.-à-d. les marchés que le CRTC estime être assez concurrentiels pour que le dépôt de tarifs ne soit plus nécessaire).

En plus d'examiner les services de télécommunication de base, comme décrit dans le cadre de la deuxième priorité à la section I, le CRTC surveillera si les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) se conforment à l'exigence qu'il leur a imposée d'offrir un service d'entrée de gamme à 25 $ d'ici mars 2016 et de permettre aux Canadiens d'acheter des services de programmation facultatifs à la carte et dans de petits forfaits abordables d'ici décembre 2016.

Le CRTC a déterminé que les EDR comptant moins de 20 000 abonnés qui livrent concurrence à des EDR autorisées dans de grands marchés n'ont plus besoin d'obtenir une licence de radiodiffusion, ce qui accroîtra la concurrence et les choix offerts aux Canadiens. Le CRTC créera et tiendra à jour une liste de ces EDR pour que les Canadiens puissent savoir lesquelles offrent des services dans leur marché. Dans le contexte de son cadre réglementaire pour les services filaires de gros, le CRTC a adopté de nouvelles mesures, dont l'imposition de la mise en œuvre des services d'accès haute vitesse de gros dégroupés, lesquels favoriseront la concurrence fondée sur les installations. Le CRTC fera un suivi de son plan de transition pour la mise en œuvre de son cadre

Sous-programme 1.2.1 : Services de communications de qualité

Description

Par le truchement de ses cadres de réglementation, le CRTC veillera à ce que les Canadiens disposent d'un choix de fournisseurs de services de communications de qualité, en ce qui a trait aux services de téléphonie, l'accès Internet, le sans-fil et les services de distribution de radiodiffusion. Le CRTC surveillera les vitesses à bande large et les pratiques de réseau des fournisseurs de services Internet afin de garantir qu'elles satisfont les attentes des Canadiens et que ceux-ci peuvent avoir accès à des services novateurs et nouveaux. Le CRTC passera en revue et mettra à jour ses décisions règlementaires et offrira des services de règlement des différends alternatives afin d'assurer l'élimination de tous les obstacles à la présence d'un marché concurrentiel pour la prestation des services de communications. Enfin, le CRTC poursuivra l'élaboration de cadres de réglementation et la coordination des activités des groupes de l'industrie afin de fournir aux Canadiens handicapés l'accès aux services de communications.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019
Dépenses brutes	10 308 614	10 308 614	10 308 614
Recettes disponibles	8 980 096	8 980 096	8 980 096
Dépenses nettes	1 328 518	1 328 518	1 328 518

Ressources humaines (ETP)

2016-2017	2017-2018	2018-2019
77	77	77

Mesure du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Services de communications accessibles et de qualité	Pourcentage des foyers ayant accès à des vitesses de large bande d'au moins 5 mégabits par seconde (Mbps) pour les téléchargements et de 1 Mbps pour les téléversements	100 %	31 décembre 2016
	Pourcentage des indicateurs de qualité des services de détail respectés par les compagnies de téléphone locales	95 %	31 décembre 2016
	Pourcentage des entreprises examinées conformes aux exigences réglementaires liées à l'accessibilité	100 %	31 mars 2017

Faits saillants de la planification

Le CRTC continuera de s'assurer que les Canadiens ont accès à des services de communication de qualité. L'efficacité de ce sous-programme sera mesurée selon le niveau d'accès que les Canadiens ont à des vitesses de large bande particulières, la qualité du service offert par les compagnies de téléphone locales et le degré de conformité des entreprises étudiées aux exigences réglementaires concernant l'accessibilité.

Dans le cadre de son engagement envers les services de communication de qualité, le CRTC publiera les résultats de la première année de son initiative nationale de mesure du rendement de la large bande, étudiera l'expansion du programme actuel pour y inclure les fournisseurs de services Internet de plus petite taille et explorera des possibilités d'étendre le programme afin de mesurer le rendement des fournisseurs de services mobiles et sans fil. Il initiera également un examen du cadre réglementaire de Norouestel Inc. qui sera achevé en 2017-2018. De plus, le CRTC continuera de surveiller le plan de modernisation du réseau de cette compagnie à chaque année jusqu'en 2018-2019.

Dans le cadre de son engagement envers des services de communication accessibles, le CRTC surveillera la mise en œuvre du service de relais vidéo – un service qui permet aux personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole qui utilisent la langues des signes pour communiquer avec les utilisateurs du service de téléphonie vocale — et exécutera des activités pour accroître la connaissance de ce service. Il débutera un processus d'examen du cadre réglementaire entourant le service de relais de messages (SRM), qui inclura notamment le développement de normes/lignes directrices relatives à la qualité du service. Le SRM permet aux personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole de communiquer avec les utilisateurs du service de téléphonie vocale par l'entremise de messages texte.

Sous-programme 1.2.2 : Services de communications abordables

Description

Le CRTC cherche à ce que les Canadiens puissent avoir accès à des services de téléphonie, d'accès Internet, de sans-fil et de distribution de la radiodiffusion, et ce, à des tarifs abordables et de qualité. Le CRTC évalue les tarifs déposés par les fournisseurs de services, surveille le développement dans l'industrie des communications, surveille les plaintes des consommateurs et offre de l'information à ceux-ci afin de garantir que les Canadiens peuvent faire des choix éclairés entre les fournisseurs de services qui offrent des forfaits novateurs et abordables.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019
Dépenses brutes	9 417 644	9 417 644	9 417 644
Recettes disponibles	8 203 949	8 203 949	8 203 949
Dépenses nettes	1 213 695	1 213 695	1 213 695

Ressources humaines (ETP)

2016-2017	2017-2018	2018-2019
71	71	71

Mesure du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Les consommateurs ont une gamme de choix de services de communications	Pourcentage des foyers ayant accès à trois fournisseurs de services ou plus pour le service Internet à large bande	95 %	31 mars 2017
	Pourcentage des foyers ayant accès à trois entreprises de distribution de radiodiffusion ou plus	95 %	31 août 2016

Faits saillants de la planification

Le CRTC continuera de s'assurer que les Canadiens ont un choix de services de communication abordables et mesurera l'efficacité du sous-programme en fonction de la concurrence dans les marchés de détail.

Le CRTC examinera le plafond tarifaire des services fixes par satellite en bande C. Les fournisseurs de services de télécommunication utilisent ces services pour offrir des services téléphoniques, à large bande et d'affaires à leurs clients dans les collectivités du Nord. Dans le cadre de son examen, le CRTC vérifiera si le plafond tarifaire, appliqué depuis 1999, demeure approprié dans le contexte actuel et, le cas échéant, s'il doit être rajusté. Le CRTC veut s'assurer que les consommateurs du Nord ont accès à un grand choix de services de télécommunication abordables.

Le CRTC examinera aussi les indicateurs de la qualité du service fourni aux concurrents et le plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents pour s'assurer qu'ils sont conformes au cadre de réglementation des services de gros. Le Conseil a établi de tels indicateurs afin de surveiller la qualité de certains services traditionnels que les compagnies de téléphone titulaires fournissent à leurs concurrents. Lorsque la compagnie de téléphone titulaire ne respecte pas les normes établies, elle doit accorder un rabais tarifaire au concurrent qui a reçu le service inférieur aux normes. Grâce à son examen, le Conseil veut favoriser la concurrence et le choix en matière de services de télécommunication ainsi que la fourniture de services de communication novateurs de grande qualité.

Programme 1.3 : Protection au sein du système de communication

Description

À travers ce programme, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes favorise la conformité et la mise en application de ses lois et règlements divers, y compris la règlementation des communications non sollicitées. Cela aide à garantir que les Canadiens aient accès à des services de communication d'urgence tels que le service 9-1-1 et les systèmes d'alerte. En conséquence, les Canadiens ont une protection accrue et bénéficient d'un système de communication plus sûr.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

	Budget principal des dépenses 2016-2017	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019
Dépenses brutes	11 107 795	11 107 795	11 107 795	11 107 795
Recettes disponibles	5 955 790	5 955 790	5 955 790	5 955 790
Dépenses nettes	5 152 005	5 152 005	5 152 005	5 152 005

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

2016-2017	2017-2018	2018-2019
83	83	83

Mesure du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Services de communications canadiens contribuant à la protection et à la sécurité des Canadiens	Pourcentage de Canadiens estimant que le CRTC prend des mesures pour accroître leur sécurité et leur protection au sein du système de communication	50 %	31 mars 2017

Faits saillants de la planification

Le CRTC continuera de veiller à ce que la sécurité des Canadiens et la protection de leur vie privée au sein du système de communication canadien soient respectées et renforcées. L'efficacité du sous-programme sera mesurée tous les deux ans au moyen d'un sondage d'opinion publique. La mise en œuvre de mesures de conformité et d'application de la loi, en collaboration avec des partenaires et homologues canadiens et internationaux, est essentielle pour permettre au CRTC de protéger les Canadiens au sein du système de communication.

Le CRTC continuera aussi de répondre aux plaintes et de prendre des mesures pour renforcer le respect de ses règles concernant l'intensité sonore des messages publicitaires.

Sous-programme 1.3.1 : Services de communications qui renforcent la sécurité

Description

Le CRTC veillera à ce que le système canadien de communications offre des services qui renforcent la sécurité des Canadiens. Tous les Canadiens auront accès aux services de communications d'urgence tels que le service 9-1-1 et les systèmes d'alerte au public. Le CRTC surveillera le développement du système d'alerte au public et la participation des radiodiffuseurs à cet égard. Afin de garantir que le système 9-1-1 demeure à jour, le CRTC examinera le cadre de réglementation applicable aux systèmes 9-1-1 de prochaine génération.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019
Dépenses brutes	2 265 762	2 265 762	2 265 762
Recettes disponibles	1 214 859	1 214 859	1 214 859
Dépenses nettes	1 050 903	1 050 903	1 050 903

Ressources humaines (ETP)

2016-2017	2017-2018	2018-2019
17	17	17

Mesure du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Offre de services améliorant la sécurité par les fournisseurs de services de communications	Pourcentage des radiodiffuseurs participant au système d'alertes au public	80 %	31 mars 2017
	Pourcentage des fournisseurs de services de télécommunications dotés d'installations se conformant aux exigences relatives au service 9-1-1	100 %	31 mars 2017

Faits saillants de la planification

Le CRTC continuera de s'assurer que le système de communication canadien contribue à la sécurité des Canadiens au moyen des services d'intervention d'urgence. L'efficacité du sous-programme sera mesurée en fonction de la conformité de l'industrie aux nouvelles dispositions réglementaires qui exigent la pleine participation des diffuseurs au Système national d'alertes au public et du niveau de conformité des fournisseurs de services de télécommunication aux exigences relatives au service 9-1-1.

De plus, le CRTC organisera une audience publique et effectuera un examen complet des services 9-1-1 de prochaine génération au Canada afin d'examiner le cadre réglementaire et de permettre, s'il y a lieu, le recours à de nouveaux modes de communication pour obtenir de l'aide d'urgence (p. ex., messages textes, vidéos, images). Le CRTC mettra aussi en œuvre des mesures proactives pour contribuer à assurer la fiabilité et la résilience des réseaux 9-1-1 au Canada et

surveillera le rendement des fournisseurs de services sans fil en ce qui concerne la fourniture aux centres d'appels 9-1-1 de renseignements précis sur la localisation des appelants. Le CRTC surveillera la participation des radiodiffuseurs au système d'alerte d'urgences et prévoit lancer une instance publique sur les normes relatives au service sans fil d'alertes au public.

Sous-programme 1.3.2 : Communications commerciales non sollicitées

Description

Le CRTC renforcera la protection de la vie privée des Canadiens, y compris les consommateurs canadiens, en favorisant la conformité et la mise en application de ses règles et de sa réglementation relatives aux communications non sollicitées, y compris celles touchant la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE) et la loi canadienne antipourriel. Afin de mieux faire connaitre aux Canadiens les mesures disponibles destinées à les protéger de communications indésirables, le CRTC mettra en place des activités publiques d'information et de sensibilisation liées à la LNNTE et à la loi canadienne antipourriel. Le CRTC développera également des partenariats à l'échelle nationale et internationale afin de faciliter les activités de mise en application des dispositions relatives à la LNNTE et à la loi canadienne antipourriel. Le CRTC enquêtera les plaintes et prendra les mesures appropriées de mise en application concernant tant la LNNTE que la loi canadienne antipourriel.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019
Dépenses brutes	8 842 033	8 842 033	8 842 033
Recettes disponibles	4 740 931	4 740 931	4 740 931
Dépenses nettes	4 101 102	4 101 102	4 101 102

Ressources humaines (ETP)

2016-2017	2017-2018	2018-2019
66	66	66

Mesure du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Date de réalisation
Réduction des infractions liées aux communications commerciales non sollicitées	Réduction du pourcentage de messages commerciaux non sollicités (pourriels) sur une période de 12 mois	10 %	31 mars 2017
	Pourcentage des organismes demeurant conformes dans les 12 mois suivant la mesure d'exécution ou d'application de la loi effectuée	80 %	31 mars 2017

Faits saillants de la planification

Le CRTC continuera de s'assurer que le système de communication canadien contribue à la protection de la vie privée des Canadiens en prenant des mesures pour réduire le nombre de communications commerciales non sollicitées. La réduction du nombre de pourriels sera mesurée en comparant le nombre de dépôts de la part d'entités auprès du Centre de notification des pourriels avant la prise des mesures d'application de la loi par le CRTC et celui obtenu pendant les 12 mois suivants. En ce qui concerne les appels de télémarketing non sollicités, l'efficacité du sous-programme sera mesurée en fonction du pourcentage des organisations qui, dans les 12 mois après avoir fait l'objet d'une mesure d'application de la loi du CRTC, continuent de se conformer aux Règles sur les télécommunications non sollicitées.

Le CRTC continuera de promouvoir et de surveiller le respect de la loi canadienne antipourriel, des Règles sur les télécommunications non sollicitées et du Registre de communication avec les électeurs. Il mènera des enquêtes, au besoin, et traitera les cas de non-conformité. Il continuera de publier des communications ciblées et de sensibilisation, y compris des avis d'application de la loi. Le CRTC continuera (i) d'effectuer sa transition vers une approche fondée sur le renseignement, au moyen de méthodes améliorées d'analyse des données et d'évaluation des risques afin d'orienter les activités, (ii) de promouvoir le respect de la loi, (iii) de déterminer les cas les plus flagrants de non-conformité aux fins de prise de mesures d'application et (iv) de tirer parti des relations stratégiques et des efforts d'application de la loi avec des partenaires canadiens et internationaux en vue de la communication de pratiques exemplaires et de renseignements.

Au terme d'une consultation publique tenue en 2015-2016, le CRTC lancera des projets qui mettront à contribution le savoir-faire de l'industrie, du milieu universitaire et des organismes

d'application de la loi afin de trouver et d'instaurer des solutions techniques qui permettront aux Canadiens de se protéger contre les appels de télémarketing non sollicités et frauduleux. De plus, le CRTC élaborera un plan relatif au prochain administrateur de la LNNTE, en prévision de la fin du contrat actuel en janvier 2018.

Services internes

Description

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérés de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources destinées à l'ensemble d'une organisation et non celles fournies à un programme particulier. Les groupes d'activité sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services des communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des technologies de l'information, services de gestion des biens immobiliers, services de gestion du matériel et services de gestion des acquisitions.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

	Budget principal des dépenses 2016-2017	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019
Dépenses brutes	13 872 284	13 872 284	13 872 284	13 872 284
Recettes disponibles	11 429 041	11 429 041	11 429 041	11 429 041
Dépenses nettes	2 443 243	2 443 243	2 443 243	2 443 243

Ressources humaines (ETP)

2016-2017	2017-2018	2018-2019
119	119	119

Faits saillants de la planification

Le CRTC améliorera son site Web et sa présence numérique pour maintenir le dialogue avec les Canadiens et répondre à leurs besoins en information. Il continuera à moderniser ses façons de faire pour sensibiliser les Canadiens et il continuera à collaborer avec ses partenaires externes. Par exemple, le CRTC s'efforcera de renforcer sa collaboration avec des partenaires du milieu universitaire afin de promouvoir la recherche en matière de politiques et d'élargir sa base de données probantes. De plus, pour appuyer la Directive sur le gouvernement ouvert[xiii] du

Canada, le CRTC continuera d'améliorer l'accès du public à ses données par l'intermédiaire du portail des données ouvertes[xiv] du gouvernement du Canada.

Le CRTC mettra à jour son plan quinquennal d'investissement pour s'assurer que les ressources correspondent bien avec les priorités de l'organisme et que les exigences contractuelles sont planifiées et budgétisées de manière adéquate. La planification des investissements est un élément essentiel pour optimiser les ressources et en assurer une saine gérance.

Le CRTC continuera de rechercher activement des occasions de partager ou de tirer parti de ressources et d'infrastructures de Services partagés Canada et d'autres ministères afin de fournir ses services de manière plus efficace.

Pour s'assurer d'un effectif compétent, bien formé et à rendement élevé, le CRTC lancera une transformation de la gestion des ressources humaines (GRH) afin d'améliorer ses méthodes et ses procédures et d'établir un modèle de GRH approprié. Il continuera d'apporter les améliorations requises en fonction des résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2014. De plus, le CRTC tirera profit de l'engagement global de l'École de la fonction publique du Canada en matière d'apprentissage afin d'assurer la rétention du personnel et la planification de la relève.

Section III : Renseignements supplémentaires

État des résultats condensé prospectif

L'état des résultats condensé prospectif donne un aperçu général des opérations du CRTC. Les prévisions des renseignements financiers concernant les dépenses et les recettes sont préparées selon la méthode de comptabilité d'exercice pour renforcer la responsabilisation et améliorer la transparence et la gestion financière.

Étant donné que l'état des résultats condensé prospectif est préparé selon la méthode de comptabilité d'exercice, et que les montants des dépenses projetées et des dépenses prévues présentées dans d'autres sections du rapport sur les plans et les priorités sont établis selon la méthode de comptabilité axée sur les dépenses, les montants peuvent différer.

Un état des résultats prospectif plus détaillé et des notes afférentes, notamment un rapprochement des coûts de fonctionnement nets et des autorisations demandées, se trouve sur le site Web du CRTC.[xv]

État des résultats condensé prospectif
Pour l'exercice prenant fin le 31 mars 2016
(en dollars)

Information financière	Résultats attendus 2015-2016	Résultats prévus 2016-2017	Écart (résultats prévus en 2016-2017 moins résultats attendus en 2015-2016)
Total des charges	66 787 000	67 657 000	870 000
Total des revenus	47 685 000	47 685 000	0
Coût de fonctionnement net avant le financement et les transferts du gouvernement	19 102 000	19 972 000	870 000

Il y a une augmentation dans les charges prévues de l'ordre de 0,8 million de dollars (1,3%) en 2016-17 comparativement à 2015-16. Ceci est principalement attribuable à des augmentations relativement à des dépenses salariales.

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires du *Rapport sur les plans et les priorités 2016-2017* sont disponibles sur le site Web du CRTC.

- Stratégie ministérielle de développement durable

Dépenses fiscales et évaluations

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de politique publique en appliquant des mesures spéciales telles que de faibles taux d'imposition, des exonérations, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie annuellement des estimations et des projections du coût de ces mesures dans une publication intitulée Dépenses fiscales et évaluations[xvi]. Les mesures fiscales présentées dans ladite publication relèvent de la responsabilité du ministre des Finances.

Section IV : Coordonnées de l'organisation

Administration centrale du CRTC

Les Terrasses de la Chaudière
Édifice central
1, promenade du Portage
Gatineau (Québec) J8X 4B1

Ou

Ottawa (Ontario) K1A 0N2

Numéros de téléphone du CRTC

Au Canada :
Numéro sans frais : 1-877-249-CRTC (2782)
Ligne ATS sans frais : 1-877-909-CRTC (2782)

De l'extérieur du Canada :
819-997-0313
Ligne ATS : 819-994-0423

Télécopieur : 819-994-0218

Site Web : http://www.crtc.gc.ca/

Annexe : Définitions

architecture d'alignement des programmes : Répertoire structuré de tous les programmes d'un ministère ou organisme qui décrit les liens hiérarchiques entre les programmes et les liens aux résultats stratégiques auxquels ils contribuent.

cadre pangouvernemental : Schéma représentant la contribution financière des organisations fédérales qui dépendent de crédits parlementaires en harmonisant leurs programmes avec un ensemble de 16 secteurs de résultat pangouvernementaux de haut niveau regroupés sous 4 secteurs de dépenses.

cible : Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

crédit : Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

dépenses budgétaires : Les dépenses budgétaires comprennent les dépenses de fonctionnement et en capital; les paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; et les paiements à des sociétés d'État.

dépenses législatives : Dépenses approuvées par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi autre qu'une loi de crédits. La loi précise les fins auxquelles peuvent servir les dépenses et les conditions dans lesquelles elles peuvent être effectuées.

dépenses non budgétaires : Recettes et décaissements nets au titre de prêts, de placements et d'avances, qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

dépenses prévues : En ce qui a trait aux rapports sur les plans et les priorités (RPP) et aux rapports ministériels sur le rendement (RMR), les dépenses prévues s'entendent des montants approuvés par le Conseil du Trésor au plus tard le 1er février. Elles peuvent donc comprendre des montants qui s'ajoutent aux dépenses prévues indiquées dans le budget principal des dépenses.

Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La détermination des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son RPP et son RMR.

dépenses votées : Dépenses approuvées annuellement par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi de crédits. Le libellé du crédit régit les conditions dans lesquelles ces dépenses peuvent être effectuées.

équivalent temps plein : Mesure utilisée pour déterminer dans quelle mesure un employé représente une année-personne complète dans le budget ministériel. L'équivalent temps plein est calculé en fonction du coefficient des heures de travail assignées et des heures normales de travail. Les heures normales de travail sont établies dans les conventions collectives.

indicateur de rendement : Moyen qualitatif ou quantitatif de mesurer un extrant ou un résultat en vue de déterminer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative par rapport aux résultats attendus.

plan : Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

priorité : Plan ou projet qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation du ou des résultats stratégiques souhaités.

production de rapports sur le rendement : Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

programme : Groupe d'intrants constitué de ressources et d'activités connexes qui est géré pour répondre à des besoins précis et pour obtenir les résultats visés, et qui est traité comme une unité budgétaire.

programme temporisé : Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Ce programme est aussi appelé programme à durée temporaire ou programme à élimination graduelle. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

rapport ministériel sur le rendement : Rapport traitant des réalisations concrètes d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires au regard des plans, des priorités et des résultats attendus exposés dans le rapport sur les plans et les priorités correspondant. Ce rapport est déposé au Parlement à l'automne.

rapport sur les plans et les priorités : Rapport fournissant des renseignements au sujet des plans et du rendement prévu sur trois ans d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires. Ces rapports sont déposés au Parlement chaque printemps.

rendement : Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats ses comparent à ceux que l'organisation souhaitait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons apprises ont été cernées.

résultat : Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

résultat stratégique : Avantage durable et à long terme pour les Canadiens qui est rattaché au mandat, à la vision et aux fonctions de base d'une organisation.

résultats du gouvernement du Canada : Ensemble de 16 objectifs de haut niveau établis pour l'ensemble du gouvernement et regroupés selon 4 secteurs de dépenses : affaires économiques, affaires sociales, affaires internationales et affaires gouvernementales.

Structure de la gestion, des ressources et des résultats : Cadre exhaustif comprenant l'inventaire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information de gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont présentés d'après le lien hiérarchique qui les unit, et les résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La Structure de la gestion, des ressources et des résultats découle de l'architecture d'alignement des programmes.

Notes de fin de document

i. *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-22/index.html

ii. *Loi sur Bell Canada*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/B-3.6/index.html

iii. *Loi sur la radiodiffusion*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/B-9.01/index.html

iv. *Loi sur les télécommunications*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/T-3.4/index.html

v. *Loi électorale du Canada*, http://laws.justice.gc.ca/fra/lois/E-2.01/

vi. *Loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique et modifiant la Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, la Loi sur la concurrence, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et la Loi sur les télécommunications* (« loi canadienne anti-pourriel » ou « LCAP »), http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/E-1.6/page-1.html

vii. **Plan triennal du CRTC**, http://www.crtc.gc.ca/fra/publications.htm

viii. **Les organismes internationaux unissent leurs forces pour lutter contre la mystification de l'identité de l'appelant** http://www.crtc.gc.ca/fra/com100/2013/r131021.htm

ix. **Site web du Premier ministre du Canada**, http://pm.gc.ca/fra/lettres-de-mandat-des-ministres

x. **Cadre pangouvernemental**, http://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/wgf-ipp-fra.asp

xi. **Budget principal des dépenses 2016-2017**, http://www.tbs-sct.gc.ca/hgw-cgf/finances/pgs-pdg/gepme-pdgbpd/index-fra.asp

xii. **Règlement mettant en œuvre les décisions de politique relatives à la substitution simultanée prises dans le contexte de l'instance Parlons télé. Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-513**, http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2015/2015-513.htm

xiii. **Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada - Directive sur le gouvernement ouvert**, http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?section=text&id=28108

xiv. **Gouvernement du Canada - Données ouvertes**, http://ouvert.canada.ca/fr/open-data

xv. **Plans et rapports généraux du CRTC**, http://www.crtc.gc.ca/fra/publications1.htm

xvi. **Dépenses fiscales et évaluations**, http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp